

AKSESIBILITAS FASILITAS PELAYANAN PUBLIK DI BEBERAPA WILAYAH DAN IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG DALAM MEMENUHI HAK PENYANDANG DISABILITAS

Syifa Salsabila¹, Nurliana Cipta Apsari²

¹Fakultas Farmasi, Universitas Padjadjaran

²Pusat Studi CSR, Kewirausahaan Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Unpad

syifa17018@mail.unpad.ac.id¹, nurliana.cipta.apsari@unpad.ac.id²

ABSTRAK

Penyandang disabilitas memiliki hak yang sama dengan masyarakat lainnya dalam mengakses fasilitas dan pelayanan publik. Pemerintah telah mengatur berbagai langkah perlindungan untuk mewujudkan hak-hak penyandang disabilitas yang disebutkan dalam berbagai regulasi. Kemampuan penyandang disabilitas bertolak belakang dengan pelayanan dan fasilitas yang telah disediakan pemerintah untuk kelompok ini. Sering ditemui pelayanan yang tidak aksesibel bagi penyandang disabilitas. Oleh sebab itu perlu dilakukan kajian mengenai aksesibilitas fasilitas dan pelayanan publik dari berbagai bidang yang diperuntukan bagi kelompok difabel. Metode dalam penulisan artikel ini berupa studi kepustakaan. Artikel ini menjelaskan bagaimana aksesibilitas fasilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dan implementasi undang-undang dalam memenuhi hak penyandang disabilitas untuk mengakses fasilitas pelayanan publik.

Kata kunci: Aksesibilitas, Fasilitas pelayanan publik, Hak penyandang disabilitas, Penyandang disabilitas.

ABSTRACT

Persons with disabilities have the same rights as other people in accessing public facilities and services. The government has regulated various protective measures to realize the rights of persons with disabilities as stated in various regulations. The ability of persons with disabilities is in contrast to the services and facilities that the government has provided for this group. Often found services that are not accessible for persons with disabilities. Therefore, it is necessary to conduct a study on the accessibility of public facilities and services from various fields that are intended for disabled groups. The method in writing this article is a literature study. This article explains how the accessibility of public service facilities for persons with disabilities and the implementation of the law in fulfilling the rights of persons with disabilities to access public service facilities.

Keywords: Accessibility, Public service facilities, Rights of persons with disabilities, persons with disabilities.

Jurnal Pengabdian dan Penelitian Kepada Masyarakat (JPPM)	e ISSN: 2775 - 1929 p ISSN: 2775 - 1910	Vol. 2 No.2	Hal: 180 - 192	Agustus 2021
--	--	-------------	----------------	--------------

PENDAHULUAN

Penyandang disabilitas merupakan kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan yang bisa mengganggu peran aktif mereka dalam kehidupan sosial (Diono et al., 2014). Menurut data *Asia Pacific Economic and Social Commission* (ESCAP), terdapat 650 juta penyandang disabilitas di wilayah Asia Pasifik (UNESCAP, 2012). Disabilitas dapat disebabkan oleh gangguan kesehatan pada usia muda, penyakit kronis atau akut, cedera akibat kecelakaan, perang, huru-hara dan bencana (Diono et al., 2014).

Jenis disabilitas terdiri dari disabilitas fisik, intelektual, mental dan sensorik dalam jangka waktu panjang yang mengalami kesulitan dalam berinteraksi dengan lingkungan dan mengalami hambatan untuk dapat berpartisipasi aktif dengan warga negara lainnya berdasarkan hak yang sama (Marwandianto, 2018).

Sejak pemerintah Indonesia meratifikasi *Convention on the Rights of Persons with Disabilities* (CRPD) melalui UU No. 19 tahun 2011, semangat penghapusan praktik diskriminasi yang kerap dialami penyandang disabilitas di Indonesia semakin meningkat (Tan dan Ramadani, 2020). Konvensi Hak Penyandang Disabilitas merupakan titik awal dan titik terang untuk mempromosikan dan meningkatkan perlindungan hak-hak penyandang disabilitas karena Konvensi Hak Penyandang Disabilitas menekankan pada hak-hak umum dan memberikan spesifikasi bagi penyandang disabilitas. CRPD juga mengatur kekuasaan dan kewajiban negara pihak dalam pelaksanaan hak-hak penyandang disabilitas (Nasution dan Marwandianto, 2019).

Berdasarkan Keputusan Menteri Pekerjaan Umum No. 468/KPTS tahun 1998, aksesibilitas merupakan “kemudahan yang disediakan bagi penyandang cacat guna mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan”. Ini mengasumsikan bahwa penyandang disabilitas memiliki hak untuk memperoleh akses kenyamanan secara setara dalam hidup. Aksesibilitas difokuskan pada fasilitas umum (Keputusan Menteri Pekerjaan Umum No. 468 / KPTS / 1998).

Yang masih menjadi perhatian pemerintah dan masyarakat kepada penyandang disabilitas adalah akses pelayanan

publik seperti pendidikan, kesehatan, ketenagakerjaan dan fasilitas umum di jalan raya maupun transportasi umum (Fatima dan Apsari, 2020). Fasilitas pelayanan publik seperti angkutan umum, gedung pemerintah dan non pemerintah harus dapat diakses oleh penyandang disabilitas, sehingga kebutuhan para penyandang disabilitas akan terjamin dan mengalami perkembangan pada kemandiriannya (Buana dan Rudy, 2019).

Akses infrastruktur pada tempat umum harus mendukung seluruh kebutuhan masyarakat, termasuk kelompok lain (terutama penyandang disabilitas). Tentunya hal ini membutuhkan standar teknis untuk membangun infrastruktur yang ramah bagi penyandang disabilitas. Pada dasarnya, akses infrastruktur bagi kelompok penyandang disabilitas harus menjadi prioritas untuk mendukung lingkungan yang inklusif. Selain itu, Pasal 34 (3) menyatakan bahwa “*Negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak*”. Artinya, negara bertanggung jawab menyediakan semua fasilitas kesehatan dan pelayanan publik kepada masyarakat (Jefri, 2016).

Tujuan dari penulisan artikel ini adalah untuk menguraikan bagaimana aksesibilitas fasilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dan implementasi undang-undang dalam memenuhi hak penyandang disabilitas untuk mengakses fasilitas pelayanan publik.

METODE

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi literatur terkait aksesibilitas fasilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dan implementasi undang-undang dalam memenuhi hak penyandang disabilitas dari jurnal penelitian, artikel, review jurnal, buku dan website yang valid. Literatur yang digunakan sebagai acuan diperoleh dari *database Google Scholar*. Dalam pencarian literatur digunakan kata kunci aksesibilitas, fasilitas pelayanan publik, hak penyandang disabilitas, penyandang disabilitas. Kriteria inklusi pada pencarian literatur adalah jurnal dengan kategori ‘*Research article*’ dan ‘*Review article*’ yang merupakan jurnal Indonesia, buku, undang-undang dan website milik sutau Lembaga. Kriteria eksklusinya yaitu jurnal dengan tahun terbit lebih dari 10 tahun.

Jurnal Pengabdian dan Penelitian Kepada Masyarakat (JPPM)	e ISSN: 2775 - 1929 p ISSN: 2775 - 1910	Vol. 2 No.2	Hal: 180 - 192	Agustus 2021
--	--	-------------	----------------	--------------

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1.
Hasil Penelitian

No.	Subjek	Jenis fasilitas/ pelayanan umum	Wilayah	Tujuan penelitian	Hasil Penelitian	Rekomendasi	Referensi
1.	Penyandang g disabilitas fisik remaja	Fasilitas pelayanan publik	Indonesia	Menjelaskan permasalahan dalam menggunakan fasilitas pelayanan publik bagi remaja penyandang disabilitas yang berpengaruh pada kemandiriannya.	Hak aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas remaja masih belum terpenuhi karena banyak fasilitas serta pelayanan publik yang belum mencapai standar desain universal.	Perlu dilakukan perawatan pada fasilitas pelayanan publik khusus difabel oleh pihak yang berkewajiban dan perlu ada tindakan tegas bagi masyarakat yang tidak peduli terhadap penyandang disabilitas.	Fathimah dan Apsari, 2020
2.	Difabel laki-laki dan perempuan, kusta dan psikososial	Fasilitas bidang ekonomi, pendidikan, kesehatan, transportasi umum, budaya dan politik	Kabupaten Tegal	Menguraikan korelasi aksesibilitas difabel dan ketersediaan layanan publik di Kabupaten Tegal.	Adanya korelasi yang signifikan antara aksesibilitas penyandang disabilitas dengan ketersediaan pelayanan publik di Kabupaten Tegal.	Dibutuhkan dukungan dari keluarga, masyarakat dan pemerintah bagi difabel dalam mengakses pelayanan publik.	Mumpuni dan Zainudin, 2017
3.	Penyandang g tunadaksa	Sarana dan prasarana di Universitas	Malang (Universitas Brawijaya)	Mengkaji aksesibilitas sarana dan prasarana di universitas.	Aksesibilitas 5 sarana dan prasarana (pedestrian, pintu, lift, ramp, dan toilet) di Universitas Brawijaya perlu diperhatikan.	Infrastruktur di universitas harus bersifat aksesibel bagi penyandang disabilitas.	Jefri, 2016
4.	Penyandang g disabilitas	Sarana sanitasi di tempat transportasi umum	Yogyakarta	Menjelaskan gambaran aksesibilitas WC umum pada angkutan umum yang terdapat di Kota Yogyakarta.	Pelayanan sanitasi di Bandara Adisucipto dan semua stasiun KA sudah aksesibel bagi difabel, sedangkan di terminal Giwangan masih kurang	Pemerintah/unit transportasi diharapkan untuk memperhatikan toilet difabel agar sesuai dengan fungsinya	Lustiyati dan Rahmuniyati, 2019

Jurnal Pengabdian dan Penelitian Kepada Masyarakat (JPPM)	e ISSN: 2775 - 1929 p ISSN: 2775 - 1910	Vol. 2 No.2	Hal: 180 - 192	Agustus 2021
--	--	-------------	----------------	--------------

					aksesibel.		
5.	Penyandang g disabilitas	Pelayanan pendidikan, sosial dan ketenagakerjaan, perhubungan, fasilitas bangunan dan pelayanan kesehatan	Yogyakarta	Menganalisis kebijakan dan pelayanan publik penyandang disabilitas.	Beberapa program dan pembangunan sudah dilaksanakan, namun pada pelayanan kesehatan masih belum memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas.	Peningkatan anggaran untuk memenuhi hak-hak penyandang disabilitas, sosialisasi kepada masyarakat terkait penyandang disabilitas, dibutuhkan peran aktif seluruh stakeholders dalam pemberian pelayanan, monitoring fungsi fasilitas umum, sanksi bagi pelanggar aturan UU no 25 Tahun 2009	Rahayu dan Dewi, 2013
6.	Penyandang g disabilitas	Infrastruktur	Indonesia	Menguraikan kondisi kota di Indonesia dan ide terkait implementasi desain universal bisa diterapkan dalam skala kota.	Aksesibilitas kota-kota di Indonesia masih belum tercapai.	Semua pihak harus terlibat dalam mewujudkan kota yang <i>universally design</i> .	Kurniawan, 2015
7.	Penyandang g disabilitas fisik (Tuli)	Informasi publik	Indonesia	Menjelaskan cara penyandang Tuli Indonesia dalam mengakses informasi publik beserta kendala dan hambatannya.	Kendala mereka berupa bahasa, dimana hal tersebut tidak berhubungan dengan lingkungan yang tidak aksesibel.	Pemerintah wajib perlu memenuhi hak-hak penyandang tuli dalam mengakses informasi serta komunikasi tanpa hambatan.	Bharoto, 2015
8.	Penyandang g disabilitas	Fasilitas publik (tempat ibadah, instansi pemerintah, instansi non- pemerintah, instansi pendidikan	Kota Malang	Menjelaskan fasilitas publik bagi penyandang disabilitas dan pandangan masyarakat terhadap penyandang disabilitas.	Fasilitas publik di Kota Malang belum dapat diakses sepenuhnya oleh penyandang disabilitas. Pandangan masyarakat terhadap difabel adalah “orang yang tidak sempurna”.	Upaya mewujudkan fasilitas public ramah difabel dan mengubah pandangan masyarakat terhadap difabel.	Thohari, 2014

Jurnal Pengabdian dan Penelitian Kepada Masyarakat (JPPM)	e ISSN: 2775 - 1929 p ISSN: 2775 - 1910	Vol. 2 No.2	Hal: 180 - 192	Agustus 2021
--	--	-------------	----------------	--------------

9.	Penyandang g disabilitas	Pelayanan transportasi	Yogyakarta	Menganalisis penyediaan transportasi untuk kaum difabel.	Penyediaan layanan transportasi untuk difabel belum optimal.	Perlunya peningkatan kesadaran masyarakat tentang kebutuhan difabel dan kuantitas serta kualitas pelayanan transportasi.	Rahayu, et al., 2013
10.	Penyandang g disabilitas	Fasilitas publik (bangunan, transportasi, layanan publik, komunikasi dan informasi)	Indonesia	Menjelaskan kondisi aktual aksesibilitas pelayanan publik bagi kaum difabel, menganalisis permasalahan aksesibilitas hak penyandang disabilitas	Untuk memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas, fasilitas publik dapat dibuat dengan desain universal agar aksesibel bagi kaum difabel	Perlu mengadakan sosialisasi terkait konsep universal design.	Triyono, 2013
11.	Penyandang g tunadaksa	Infrastuktur bangunan	Jatinangor (Institut Teknologi Bandung)	Untuk melihat pencapaian aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.	Aksesibilitas bangunan institusi bagi difabel masih belum tercapai sehingga asas aksesibilitas, keselamatan, kemudahan, kegunaan, dan kemandirian belum tercapai.	Setiap institusi Pendidikan diwajibkan membuat sarana dan prasarana yang dapat mempermudah kaum disabilitas.	Utami, et al., 2018
12.	Penyandang g disabilitas	Fasilitas di stasiun MRT	Jakarta	Menjelaskan desain dan efektivitas fasilitas disabilitas MRT.	Stasiun MRT Jakarta telah menyediakan fasilitas disabilitas yang baik.	Perlu dibuat papan informasi/poster tentang fasilitas disabilitas.	Liguori, et al., 2020.
13.	Penyandang g disabilitas	Layanan publik	Indonesia	Menjelaskan terkait hambatan/kendala akses pada kaum difabel	Hambatan bagi para penyandang disabilitas yaitu hambatan arsitektural, hambatan informasi dan komunikasi, hambatan internal diri, dan sedikitnya dukungan masyarakat.	Fasilitas dan pelayanan publik perlu didirikan dengan memperhatikan aksesibilitas lingkungan fisik maupun informasi dan komunikasi. Penyandang disabilitas harus menerima dirinya dan berkembang dengan bantuan masyarakat.	Tarsidi, 2011

Jurnal Pengabdian dan Penelitian Kepada Masyarakat (JPPM)	e ISSN: 2775 - 1929 p ISSN: 2775 - 1910	Vol. 2 No.2	Hal: 180 - 192	Agustus 2021
--	--	-------------	----------------	--------------

14.	Penyandang g disabilitas	Pelayanan pada hotel berbintang lima	Kota Denpasar	Menganalisis dan menjelaskan kualitas pelayanan bagi wisatawan disabilitas di hotel berbintang lima.	Kualitas pelayanan pada hotel bintang lima bagi wisatawan difabel dapat dilihat dari lima unsur <i>service quality</i> yakni daya tanggap, kehandalan, jaminan, bukti fisik dan empati.	Seluruh hotel diharapkan untuk meningkatkan pelayanan terhadap kaum difabel, perlu adanya sinergitas antara pihak pemerintahan, perhimpunan hotel dan restoran indonesia serta industri perhotelan terkait pelayanan, fasilitas serta sarana dan prasarana bagi penyandang disabilitas.	Adiningrat, et al., 2015
15.	Penyandang g disabilitas	Pelayanan jalan umum (jalur pedestrian)	Kota Serang	Mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan aksesibilitas jalan umum bagi penyandang disabilitas.	Pelayanan aksesibilitas jalan umum/pedestrian bagi penyandang disabilitas masih kurang baik.	Perlu dibuat kebijakan bagi penyandang disabilitas Kota Serang agar hak-hak mereka dapat dipenuhi.	Hasanah, 2017
16.	Penyandang g disabilitas	Pelayanan perbankan	Indonesia	Menguraikan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dalam pelayanan publik pada perbankan	Aksesibilitas pelayanan publik pada perbankan sangat diperlukan bagi penyandang disabilitas	Disarankan pada setiap fasilitas pelayanan publik untuk menyediakan SDM yang memahami bentuk komunikasi kepada difabel dan menyediakan huruf brailey.	Buana dan Rudy, 2019
17.	Penyandang g disabilitas	Pelayanan publik	Kota Bandung	Menjelaskan strategi lebih lanjut untuk mewujudkan Kota Bandung yang ramah difabel dalam perspektif aksesibilitas pelayanan publik.	Penelitian ini mendeskripsikan dua bagian yaitu, dasar kebijakan penyandang disabilitas serta bagaimana aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di Kota Bandung.	Pembentukan regulasi di tingkat daerah sebagai turunan dari UU No. 8 Tahun 2016, dan dilakukan pengembangan tata kota dengan memperhatikan desain universal.	Dawud et al., 2019
18.	Penyandang g disabilitas	Pelayanan publik di rumah sakit, pada	Kota Banda Aceh	Menjelaskan pelaksanaan pelayanan publik bagi kaum	Pelaksanaan pelayanan publik bagi kaum difabel belum maksimal.	Pihak rumah sakit disarankan melakukan pelatihan khusus dan	Mutia dan Rinaldi, 2017

Jurnal Pengabdian dan Penelitian Kepada Masyarakat (JPPM)	e ISSN: 2775 - 1929 p ISSN: 2775 - 1910	Vol. 2 No.2	Hal: 180 - 192	Agustus 2021
--	--	-------------	----------------	--------------

		sarana transportasi		difabel di Kota Banda Aceh		memperbaharui SDM. Pada sarana transportasi penyediaan fasilitas harus ramah difabel.	
19.	Penyandang g disabilitas	Pelayanan transportasi publik	Indonesia	Meninjau kembali substansi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.	Sarana dan prasarana transportasi darat, laut, udara dan kereta api telah disesuaikan dengan kebutuhan penyandang disabilitas	Dibutuhkan pergerakan menyeluruh dari kementerian dalam hal pemenuhan hak menggunakan sarana transportasi yang layak bagi penyandang disabilitas.	Marwandianto, 2018
20.	Penyandang g disabilitas	Pelayanan transportasi publik	Jakarta	Menganalisa penyediaan pelayanan transportasi publik yang ramah penyandang disabilitas di DKI Jakarta.	PT Trans Jakarta telah menyediakan model transportasi yang ramah untuk penyandang disabilitas berupa minibus.	Pertahankan kualitas dan kuantitas pelayanan transportasi minibus bagi penyandang difabel.	Zakiyah dan Fadiyah, 2020
21.	Penyandang g disabilitas	Fasilitas Pedestrian	Kota Surabaya	Memaparkan upaya pemerintah kota Surabaya dalam penyediaan pedestrian yang layak untuk penyandang disabilitas.	Manfaat dan tujuan pedestrian belum sepenuhnya tercapai.	Dilakukan penertiban terhadap kegunaan pedestrian untuk pejalan kaki. Pemerintah kota Surabaya perlu melakukan perawatan secara berkala pada fasilitas pedestrian agar pedestrian tetap dalam kondisi baik dan dapat terus digunakan.	Vianto dan Ma'ruf, 2018
22.	Penyandang g disabilitas	Instansi pemerintah	Kabupaten Gorontalo	Menguraikan implementasi UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas di Kabupaten Gorontalo dan kebijakan terkait	Implementasi UU No. 8 Tahun 2016 masih belum terlaksana sepenuhnya. Kebijakan bagi penyandang disabilitas masih belum ada	Pemda Gorontalo harus mewujudkan hak penyandang disabilitas dalam segala aspek berdasarkan Undang-undang.	Hadi, 2019

Jurnal Pengabdian dan Penelitian Kepada Masyarakat (JPPM)	e ISSN: 2775 - 1929 p ISSN: 2775 - 1910	Vol. 2 No.2	Hal: 180 - 192	Agustus 2021
--	--	-------------	----------------	--------------

				aksesibilitas pelayanan umum bagi difabel.			
23.	Penyandang g disabilitas	Fasilitas Trotoar	Kota Depok (jalan Margonda)	Mengukur fungsi pelayanan publik terhadap aksesibilitas penyandang disabilitas di Trotoar Jalan Margonda Kota Depok terwujud.	Pelayanan jalur ramah disabilitas di trotoar Jalan Margonda Kota Depok sangat tidak ramah bagi kaum difabel baik dilihat dari aspek kemudahan dan aspek keamanannya.	Perlu dilakukan pengawasan terhadap fasilitas umum agar sesuai dengan diperuntukannya.	Avianto dan Fauziah, 2020
24.	Penyandang g disabilitas	Pelayanan pendidikan	Jawa Timur	Memaparkan permasalahan hak pendidikan bagi penyandang disabilitas	Penyelenggaraan pendidikan bagi penyandang disabilitas oleh pemerintah provinsi Jawa Timur masih belum optimal karena banyaknya kendala.	Perlu dilakukan sosialisasi tentang hak pendidikan bagi penyelenggara Pendidikan dan orang tua agar dapat berkolaborasi dengan pemerintah dalam hal penyelenggaraan pendidikan yang lebih ramah bagi penyandang disabilitas.	Afifah dan Hadi, 2018
25.	Penyandang g disabilitas	Fasilitas dan pelayanan di Stasiun Kereta Api	Surabaya	Mengetahui tentang Pemenuhan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas fisik di stasiun Gubeng, Surabaya serta hambatannya.	PT Kereta Api DAOP VIII Surabaya sebagai pengelola Stasiun Gubeng Surabaya masih belum bisa memenuhi beberapa aspek aksesibilitas bagi Penyandang disabilitas sesuai Pasal 12 PP No. 43/1998.	PT Kereta Api DAOP VIII Surabaya diharapkan memberikan pelayanan yang maksimal kepada para penumpang tanpa terkecuali	Maulana dan Sulistyowati, 2016

PEMBAHASAN

Sejumlah fasilitas umum sudah bisa diakses oleh penyandang disabilitas. Fasilitas publik harus bersifat aksesibel bagi difabel. Definisi aksesibel berdasarkan Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 468/KPTS Tahun 1998 merupakan *kondisi suatu tapak, bangunan, fasilitas, atau bagian darinya yang memenuhi persyaratan teknis aksesibilitas*. Kondisi aksesibel tersebut mengacu pada banyaknya sarana dan prasarana yang ramah untuk penyandang disabilitas, seperti toilet, *ramp*, pintu, pedestrian, *lift* dan lain-lain (Jefri, 2016).

Menurut sebuah penelitian, terdapat korelasi yang signifikan antara aksesibilitas pelayanan umum oleh kelompok difabel di Kabupaten Tegal. Hal tersebut diperkuat karena adanya faktor dukungan dari kerabat dan masyarakat untuk membantu difabel (Momboni dan Zainuddin, 2017).

Penerapan strategi *Universal Design* (UD) dengan tujuan membangun kota bisa menjadikan seluruh elemen kota berfungsi secara optimal sebagai suatu sistem. Oleh sebab itu, menjadi tugas seluruh pihak untuk memahami makna dan tujuan penerapan aksesibilitas dan *Universal Design* harus selalu masuk dalam regulasi resmi yang ada atau yang akan dipublikasikan. Pihak yang terkait dalam penyediaan infrastruktur kota juga harus diminta tidak hanya melihat regulasi teknis, tetapi banyak berdiskusi dan mensosialisasikan proyek infrastruktur publik. Proses ini dimulai dari tahap perencanaan—untuk mendapatkan saran calon pengguna—hingga tahap evaluasi—untuk melihat kinerja infrastruktur yang direncanakan (Kurniawan, 2015). Masih banyak fasilitas dan layanan publik yang tidak sesuai standar desain universal sehingga tidak bisa dirasakan kebermanfaatannya oleh difabel, walaupun sudah dirancang untuk memberikan kemudahan kelompok disabilitas. Hal itu disebabkan oleh pemahaman serta kesadaran masyarakat yang masih kurang terkait desain universal sehingga fasilitas untuk penyandang disabilitas yang tersedia hanya bersifat formalitas, sementara itu masih ada banyak fasilitas lainnya yang belum memiliki desain universal untuk difabel (Fathimah dan Apsari, 2020).

Sebagian besar fasilitas umum di Malang tidak dapat diakses oleh penyandang disabilitas dan hanya sedikit fasilitas yang

aksesibel. Sebagian besar instansi pemerintah juga tidak dapat diakses oleh kelompok difabel (Thohari, 2014). Pada penelitian lain telah ditemukan beberapa sarana dan prasarana yang perlu diperhatikan aksesibilitasnya di Universitas Brawijaya, khususnya di beberapa fakultas, yakni jalur pedestrian, jumlah *ramp*, pintu, lift, dan toilet. Jumlah *ramp* pada jalur pedestrian di Universitas Brawijaya masih sedikit sehingga perlu diperbanyak lagi. Pintu dan *lift* sudah aksesibel bagi difabel, namun toilet di sana masih belum memenuhi syarat aksesibilitas (Jefri, 2016).

Di wilayah Yogyakarta, aksesibilitas fasilitas sanitasi pada tempat transportasi umum termasuk dalam kategori baik. Asas sarana sanitasi yang belum tercapai adalah tombol darurat serta *ramp* lantai yang terlalu tinggi (asas keselamatan), dan ruang toilet dengan bentuk memanjang dapat mempersulit penyandang disabilitas dalam mengakses toilet secara mandiri. Selain itu, manfaat sarana toilet difabel belum tercapai sepenuhnya (Lustiyati dan Rahmuniyati, 2019). Aksesibilitas pelayanan pendidikan berupa pendidikan inklusi, sekolah luar biasa (SLB), dan *blind corner* di Arpusda masih belum optimal. Pelayanan sosial dan ketenagakerjaan belum sepenuhnya maksimal. Penyediaan layanan perhubungan khusus difabel belum sepenuhnya optimal. Pemerintah Kota Yogyakarta membuat fasilitas transportasi ramah disabilitas pada bus Transjogja, terminal Giwangan, Stasiun Tugu, serta memberikan fasilitas kendaraan bermotor bagi difabel, marka rambu dan trotoar ramah difabel di Sleman. Penyediaan fasilitas di tiga kabupaten lainnya di Yogyakarta masih tidak maksimal. Pada fasilitas bangunan dan fasilitas umum telah tersedia trotoar untuk difabel, jalan landai serta toilet khusus difabel di pusat perbelanjaan maupun perkantoran. Untuk pelayanan kesehatan seperti JAMKESMAS, JAMKESSOS dan JAMKESDA belum bisa memenuhi semua kebutuhan difabel (Rahayu dan Dewi, 2013; Rahayu et al., 2013).

Pada wilayah Surabaya terdapat beberapa permasalahan terkait aksesibilitas pelayanan publik. Permasalahan pertama adalah fasilitas pedestrian. Manfaat dan tujuan dalam penyediaan pedestrian di Kota Surabaya belum sepenuhnya terwujud. Berdasarkan asas kemudahan, pedestriannya mudah diakses oleh penyandang disabilitas karena pemerintah menyediakan fasilitas seperti ubin pemandu,

Jurnal Pengabdian dan Penelitian Kepada Masyarakat (JPPM)	e ISSN: 2775 - 1929 p ISSN: 2775 - 1910	Vol. 2 No.2	Hal: 180 - 192	Agustus 2021
--	--	-------------	----------------	--------------

ramp serta lantai landai. Berdasarkan asas kegunaan, kegunaan pedestrian yang tersedia sudah cukup tercapai, tetapi masih ada beberapa pedestrian yang tidak digunakan sesuai fungsinya. Berdasarkan asas keselamatan, fasilitas belum sepenuhnya mencapai syarat keselamatan karena masih ada pedestrian yang rusak dan pedestrian yang memiliki *ramp*. Berdasarkan asas kemandirian, fasilitas pedestrian sudah cukup memenuhi asas kemandirian untuk difabel karena ada Satpol PP dan Linmas kota Surabaya yang terlibat (Vianto dan Ma'ruf, 2018). Permasalahan kedua yaitu pelayanan transportasi umum di Stasiun Gubeng masih belum aksesibel bagi difabel dan ada beberapa aspek belum terpenuhi sesuai dengan Pasal 12 PP No. 43/1998. Aspek tersebut antara lain tidak adanya akses ke, dari dan di dalam bangunan yang ada di Stasiun Gubeng Lama, Akses dari peron menuju kereta api, lokasi menaik turunkan yang ada di stasiun Gubeng Lama, toilet yang tidak memenuhi syarat aksesibilitas, kurangnya tanda untuk membantu difabel (Maulana dan Sulistyowati, 2016).

Berikut adalah permasalahan di wilayah Jawa Barat. Di Bandung, fasilitas yang tersedia masih belum ramah difabel karena masih belum memenuhi syarat desain universal, walaupun sudah didesain sesuai kebutuhan kelompok difabel. Hal ini disebabkan kurangnya pemahaman dan kesadaran terkait desain universal sehingga fasilitas yang tersedia untuk penyandang disabilitas hanya menjadi formalitas (Dawud et al., 2019). Aksesibilitas bangunan institusi ITB kampus Jatinangor, masih belum memenuhi asas aksesibilitas, keselamatan, kemudahan, kegunaan, dan kemandirian. Namun sebagian bangunan telah dibuat untuk memudahkan penyandang tunadaksa dalam mengaksesnya (Utami, et al., 2018).

Fasilitas pada stasiun MRT Jakarta telah dibuat dengan sangat baik untuk penyandang disabilitas mulai dari sistem *ramp*, *lift* prioritas, gerbang tiket khusus, toilet khusus disabilitas, mesin tiket dengan ketinggian khusus, papan informasi, *signage* lantai, *ramp portable* serta petugas yang akan membantu hingga ruang khusus di dalam kereta untuk difabel. Sayangnya masih ada fasilitas yang belum tersedia diantaranya papan informasi yang menunjukkan fasilitas untuk difabel dan informasi tentang gerbong khusus,

signage letak dimana gerbong khusus difabel berhenti pada peron, *signage* khusus antrian prioritas, *signage* ruang khusus pengguna kursi roda tidak terlalu jelas (Liguori, et al., 2020).

Saat ini Pemerintah DKI Jakarta Badan Usaha Milik Daerah PT TransJakarta telah menyediakan minibus yang ramah bagi kelompok difabel. Transportasi ini dapat diakses oleh masyarakat DKI Jakarta yang mengalami disabilitas. Minibus ini tidak dipungut biaya dan tiketnya dapat dipesan melalui telepon maupun aplikasi di *smartphone* (Zakiah dan Fadiyah, 2020).

Kualitas pelayanan di hotel bintang lima kota Denpasar, Bali, bagi wisatawan yang mengalami disabilitas dapat dinilai dari lima unsur *service quality* yaitu daya tanggap, kehandalan, jaminan, bukti fisik dan empati. Faktor-faktor pendukung dalam kualitas pelayanan untuk difabel terdiri dari tersedianya fasilitas pendukung yang lengkap, apresiasi pelayanan, keterlibatan Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Bali, dan adanya peraturan khusus untuk penyandang disabilitas. Faktor penghambat dalam kualitas pelayanan yakni tidak adanya pelatihan yang diberikan kepada karyawan mengenai pelayanan bagi wisatawan difabel, fungsi fasilitas yang tidak tercapai, tidak adanya peraturan daerah khusus terkait disabilitas dan belum terdapat data tamu yang mengalami disabilitas di Dinas Pariwisata (Adiningrat et al., 2015).

Akses pedestrian untuk difabel di Kota Serang masih belum baik. Artinya, pedestrian tidak ramah difabel dalam aspek kemudahan dan aspek keamanannya serta mempersulit kelompok difabel dalam mobilisasi, sehingga sulit untuk berpartisipasi penuh dengan warga negara lainnya atas dasar kesamaan hak (Hasanah, 2017). Jalur ramah disabilitas di trotoar Jalan Margonda Depok masih mengalami hambatan dan fungsi fasilitas masih belum optimal, terganggu dengan kegiatan non-difabel seperti untuk berdagang, dijadikan tempat parkir motor, membuang sampah sembarangan di trotoar dan membentuk kumpulan sampah serta rendahnya upaya perbaikan dan pemeliharaan. Hal tersebut membuat hak kelompok difabel belum sepenuhnya terpenuhi (Avianto dan Fauziah, 2020).

Aksesibilitas sangat diperlukan bagi penyandang disabilitas dalam melaksanakan aktifitasnya khususnya pada pelayanan publik

Jurnal Pengabdian dan Penelitian Kepada Masyarakat (JPPM)	e ISSN: 2775 - 1929 p ISSN: 2775 - 1910	Vol. 2 No.2	Hal: 180 - 192	Agustus 2021
--	--	-------------	----------------	--------------

perbankan. Aksesibilitas yang dibutuhkan adalah kemampuan berkomunikasi dengan penyandang disabilitas, seperti tersedianya huruf *braille*, kemampuan berkomunikasi dengan bahasa tubuh dan lainnya (Buana dan Rudy, 2019).

Kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada kelompok difabel diantaranya adalah sedikitnya sumber daya manusia yang profesional, fasilitas yang dimiliki terbatas, dan dana yang dimiliki terbatas. Upaya yang sudah dilakukan oleh pihak rumah sakit yaitu membuat loket pendaftaran, *ramp* dan *lift* khusus, menyediakan tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan kelompok difabel dan menambah fasilitas yang bisa diakses penyandang disabilitas. Rekomendasi untuk pihak rumah sakit yaitu dengan memberikan pelatihan khusus bagi karyawannya dan memperbaharui sumber daya manusia, sedangkan pada sarana transportasi penyediaannya harus diupayakan kepada semua penyandang disabilitas (Mutia dan Rinaldi, 2017).

Pemerintah Provinsi Jawa Timur berkewajiban melaksanakan pendidikan untuk penyandang disabilitas. Dalam hal ini pada konteks pemenuhan, belum terlaksana dengan optimal karena banyak kendala yang dihadapi yaitu belum adanya perubahan pada peraturan daerah tentang aturan perlindungan penyandang disabilitas di Jawa Timur berdasarkan undang-undang penyandang disabilitas, perlu adanya anggaran untuk menyediakan sarana, prasarana, pendidikan dan pelatihan bagi guru yang mengajar di sekolah inklusi. Selain itu, sangat penting untuk melakukan sosialisasi atas pengaturan hak pendidikan bagi pelaksana pendidikan dan orang tua agar bisa memahami dan dapat bekerjasama secara aktif dengan pemerintah untuk melaksanakan pendidikan yang lebih ramah bagi disabilitas (Afifah dan Hadi, 2018).

Implementasi Undang Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas di Gorontalo belum dilaksanakan secara optimal. Hambatan yang dihadapi instansi pemerintah di Kabupaten Gorontalo antara lain gedung pemerintahan belum dapat diakses oleh penyandang disabilitas karena sarana yang diberikan tidak sesuai dengan prinsip desain universal yaitu kemudahan, kegunaan, keselamatan, dan kemandirian. Belum adanya aturan Peraturan Daerah maupun Peraturan Bupati sebagai payung hukum mengenai

standar fasilitas dan pelayanan yang harus diberikan kepada penyandang disabilitas, dan rendahnya anggaran daerah untuk pengembangan serta pembangunan fasilitas yang aksesibel bagi penyandang disabilitas (Hadi, 2019).

Minimnya implimentasi undang-undang dan peraturan terkait aksesibilitas bagi penyandang disabilitas menciptakan hambatan bagi para kelompok difabel untuk bisa menikmati berbagai layanan publik yang tersedia. Ini mencakup hambatan arsitektural, hambatan informasi dan komunikasi, dan hambatan internal diri penyandang disabilitas sendiri serta kurangnya dukungan masyarakat bagi pengembangan diri para penyandang disabilitas, yang secara keseluruhan telah memperburuk akses para penyandang disabilitas ke layanan publik (Tarsidi, 2011). Selain itu, terdapat kendala dalam penyediaan fasilitas pelayanan publik ialah konflik antar berbagai kategori disabilitas. Sebagaimana dapat dilihat dari jenis-jenis disabilitas, satu kategori disabilitas mungkin mempunyai kebutuhan aksesibilitas yang berbeda dari kategori disabilitas lainnya. Di samping itu, terdapat perbedaan individu di setiap kategori disabilitas dan ada sejumlah orang yang mengalami disabilitas ganda (Fathimah dan Apsari, 2020).

SIMPULAN

Dari semua fasilitas pelayanan publik yang telah tersedia, masih banyak yang belum memenuhi standar desain universal dengan berdasarkan asas aksesibilitas, keselamatan, kemudahan, kegunaan dan kemandirian. Selain itu, implementasi dari segala peraturan undang-undang yang telah dibuat belum dilaksanakan dengan maksimal. Hal ini menyebabkan penyandang disabilitas mengalami hambatan dalam melakukan aktivitasnya sehingga kesamaan hak sebagai warga negara tidak terpenuhi.

Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam artikel ini, disarankan bagi pemerintah untuk melakukan edukasi terkait fasilitas pelayanan publik khusus penyandang disabilitas agar dapat digunakan sesuai dengan fungsi dan tujuannya. Untuk fasilitas yang sudah tersedia, sebaiknya dirawat baik oleh pemerintah maupun masyarakat agar tidak rusak. Apabila masih ada fasilitas pelayanan

Jurnal Pengabdian dan Penelitian Kepada Masyarakat (JPPM)	e ISSN: 2775 - 1929 p ISSN: 2775 - 1910	Vol. 2 No.2	Hal: 180 - 192	Agustus 2021
--	--	-------------	----------------	--------------

publik di kota atau kabupaten tertentu yang tidak ramah difabel, disarankan kepada pemerintah untuk membuat fasilitas pelayanan publik dengan standar universal agar dapat diakses oleh penyandang disabilitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiningrat, GP., Abdillah, Y., Dewantara, RY. 2015. Kualitas Pelayanan Bagi Wisatawan Berkebutuhan Khusus (Disabilitas) di Hotel Berbintang Lima (studi pada Hotel Berbintang Lima di Kota Denpasar, Provinsi Bali). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. 28(1):64-70.
- Afifah, W., Hadi, S. 2018. Hak Pendidikan Penyandang Disabilitas di Jawa Timur. *DiH Jurnal Ilmu Hukum*. 14(28):85-101.
- Avianto, BN., Fauziyah, SN. 2020. Pelayanan Aksesibilitas Jalur Ramah Disabilitas di Trotoar Jalan Margonda Kota Depok. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*. 5(9):788-801.
- Bharoto, AK. 2015. Minimnya Akses Informasi Publik Bagi Masyarakat Tuli di Indonesia. *Jurnal Difabel*. 2(2):323-329.
- Buana, IKS., Rudy, DG. 2019. Aksesibilitas Sebagai Bentuk Kemandirian Bagi Difabel Dalam Menggunakan Fasilitas Pelayanan Publik Pada Perbankan. *Kertha Negara: Journal Ilmu Hukum*. 7(1):1-14.
- Dawud, J., Mursalim, SW., Anomsari, ET., Taufik, NI. 2019. Strategi Perwujudan Kota Bandung Sebagai Kota Ramah Penyandang Disabilitas: Sebuah Perspektif Aksesibilitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Negara*. 25(2):141-159.
- Diono, A., Mujaddid., Prasetyo, FA., Budijanto, D. 2014. Situasi Penyandang Disabilitas. *Buletin Jendela Data dan Informasi Kesehatan*. 1-56.
- Fathimah, K., Apsari, NC. 2020. Aksesibilitas Sebagai Bentuk Kemandirian Disabilitas Fisik Dalam Mengakses Fasilitas Pelayanan Publik Ditinjau Dari Activity Daily Living. *Jurnal Kolaborasi Resolusi Konflik*. 2(2):120-132.
- Hadi, I. 2019. Urgensi Aksesibilitas Disabilitas Pada Instansi Pemerintah Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Al-Himayah*. 3(2):223-245.
- Hasanah, B. 2017. Pelayanan Aksesibilitas Jalan Umum (Jalur Pedestrian) Bagi Penyandang Disabilitas (Studi Kasus di Kota Serang). *Jurnal IJTIMAIYA*. 1(1):60-78.
- Jefri, T. 2016. Aksesibilitas Sarana dan Prasarana bagi Penyandang Tunadaksa di Universitas Brawijaya. *IJDS*. 3(1):16-25.
- Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Nomor: 468/KPTS/1998 Tentang Persyaratan Teknis Aksesibilitas Pada Bangunan Umum dan Lingkungan.
- Kurniawan, H. 2015. Potret Aksesibilitas Infrastruktur Bagi Difabel (Merumuskan Kerangka Universal Desain dalam Kebijakan Infrastruktur Kota di Indonesia). *Jurnal Difabel*. 2(2):277-296.
- Liguori, A., Syarief, A., Rudyanto, G. 2020. Kajian Aksesibilitas Untuk Penyandang Disabilitas Pada Stasiun MRT Jakarta. *Jurnal Seni & Reka Rancang*. 2(2):207-230.
- Lustiyati, ED., Rahmuniyati, ME. 2019. Aksesibilitas Sarana Sanitasi Bagi Difabel di Tempat Transportasi Umum. *INKLUSI: Journal of Disability Studies*. 6(1):93-126.
- Marwandianto. 2018. Pelayanan Transportasi Publik yang Mudah Diakses Oleh Penyandang Disabilitas dalam Perspektif HAM. *Jurnal HAM*. 9(2):175-190.
- Maulana, MM., Sulistyowati, E. 2016. Pemenuhan Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Pada Bangunan Umum Menurut Pasal 12 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1998 Tentang Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Penyandang Cacat di Stasiun Gubeng, Surabaya. *Novum: Jurnal Hukum*. 3(4).
- Mumpuni, SD., Zainudin, A. 2017. Aksesibilitas Penyandang Disabilitas dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Tegal. *Jurnal Komunikasi Pendidikan*. 1(2):133-138.
- Mutia, N., Rinaldi, Y. 2017. Pelaksanaan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Kenegaraan*. 1(1):55-66.
- Nasution, HA., Marwandianto. 2019. Memilih dan Dipilih, Hak Politik Penyandang Disabilitas dalam Kontestasi Pemilihan Umum: Studi Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal HAM*. 10(2):161-178.
- PBB Komisi Ekonomi dan Sosial Untuk Asia dan Pasifik. 2012. *Strategi Incheon untuk "Mewujudkan Hak" Penyandang*

Jurnal Pengabdian dan Penelitian Kepada Masyarakat (JPPM)	e ISSN: 2775 - 1929 p ISSN: 2775 - 1910	Vol. 2 No.2	Hal: 180 - 192	Agustus 2021
--	--	-------------	----------------	--------------

- Disabilitas di Asia dan Pasifik*. Bangkok: Perserikatan Bangsa-Bangsa.
- Rahayu, S., Dewi, U. 2013. Pelayanan Publik Bagi Pemenuhan Hak-hak Disabilitas di Kota Yogyakarta. *Natapraja*. 1(1).
- Rahayu, S., Dewi, U., Ahdiyana, M. 2013. Pelayanan Publik Bidang Transportasi bagi Difabel di Daerah Istimewa Yogyakarta. *SOCIA*. 10(2):108-119.
- Tan, W., Ramadhani, DP. 2020. Pemenuhan Hak Bekerja Bagi Penyandang Disabilitas Fisik di Kota Batam. *Jurnal HAM*. 11(1):27-37.
- Tarsidi, D. 2011. Kendala Umum yang Dihadapi Penyandang Disabilitas dalam Mengakses Layanan Publik. *JAFn Anakku*. 10(2):201-205.
- Thohari, S. 2014. Pandangan Disabilitas dan Aksesibilitas Fasilitas Publik bagi Penyandang Disabilitas di Kota Malang. *Indonesian Journal of Disability Studies*. 1(27):27-37.
- Triyono, I. 2013. Konkritisasi Universal Desain Bagi Akses Penyandang Disabilitas. *Jurnal Hak Asasi Mausia*. 4(2):54-65.
- Utami, EO., Raharjo, ST., Apsari, NC. 2018. Aksesibilitas Penyandang Tunadaksa. *Jurnal Penelitian & PPM*. 5(1):1-110.
- Vianto, BA., Ma'ruf, MF. 2018. Upaya Pemerintah Kota Surabaya dalam Penyediaan Pedestrian yang Layak Bagi Penyandang Disabilitas di Kota Surabaya. *Jurnal Mahasiswa*. 6(5):1-6.
- Zakiah, U., Fadiyah, D. 2020. Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Ramah Penyandang Disabilitas di DKI Jakarta. *Administratio*. 11(1):29-36.